

ESTUDIO DE MERCADO PARA UN CENTRO DE ATENCION DE PRIMER NIVEL DE TRATAMIENTO Y CONTROL DEL ESTRÉS

**PRESENTADO POR:
LUIS HERNANDO NIÑO CHAPARRO**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
POSGRADO DE INGENIERIA
ESPECIALIZACION EN GERENCIA INTEGRAL DE PROYECTOS
TRABAJO DE GRADO
2014**

ESTUDIO DE MERCADO PARA UN CENTRO DE ATENCION DE PRIMER NIVEL DE TRATAMIENTO Y CONTROL DEL ESTRÉS

MARKET RESEARCH CENTER OF ATTENTION FOR A FIRST LEVEL OF TREATMENT AND CONTROL OF STRESS

**Luis Hernando Niño Chaparro, Ingeniero Industrial, Universidad Militar
Nueva Granada, 1032385041 de Bogotá, Código: 1300919**

RESUMEN

El presente trabajo, titulado, Estudio de Mercado para un Centro de Atención de Primer Nivel de Tratamiento y Control del Estrés se realizó mediante una revisión teórica, para lo cual se hizo una selección, organización, sistematización y análisis de diferentes tipos de documentos electrónicos y textos que comprendieran este tema. Hoy por hoy en Colombia existen muy pocos centros de salud que presten este servicio de control y tratamiento del estrés, la idea de este artículo y este estudio era investigar detalladamente y con grandes herramientas y metodologías la creación de un centro de primer nivel con un único servicio y poco visto observar el movimiento del mercado y la percepción del consumidor en un mercado tan pequeño y poco conocido mitigando una enfermedad que ataca a la población y la va consumiendo poco a poco.

Además contando con óptima maquinaria y equipo y con grandes médicos generales y especialistas, pensando siempre en que a medida que fuera creciendo el porcentaje de usuarios se iría incrementando el personal de trabajo y las instalaciones, sin embargo con el precio que nos arrojó el mercado y el número de usuarios proyectado a 5 años este proyecto es viable ya que el VPN es mayor a 0 y la TIR es mayor al costo de oportunidad que nos da el mercado.

Palabras Clave: Centro de Atención de Primer Nivel, Percepción del Consumidor, Estudio de Mercado.

ABSTRACT

This article have a title as Market Study for a Center of First Level Care Treatment and Stress Management was performed by a theoretical review , for which it made a selection, organization , systematization and analysis of different types of electronic documents and texts understand this subject. Today in Colombia there are few health centers that provide this service for control and treatment of stress, the idea of this article and this study was to detail and with great tools and methodologies to investigate the creation of a center of excellence with a unique service rarely seen observe the movement of the market and consumer perception in such a small market and little known alleviating a disease that attacks the population and is consumed slowly .

Besides having optimal machinery and equipment and large general doctors and specialists , always thinking that as it was growing percentage of users would go increasing staff work and facilities, but with the price that threw us the market and the number of users projected 5-year project is feasible because the NPV is greater than 0 and the IRR is greater than the opportunity cost that gives us the market.

Keywords : Care Centre First Level , Perception Consumer, Market Study .

INTRODUCCION

Hoy más que nunca el tema del estrés es muy mencionado ya que afecta desde la población infantil hasta adultos mayores, aunque el estrés es un proceso normal y sumamente necesario existen puntos críticos en los que el cuerpo se “sobrecarga” e inicia un deterioro físico y psíquico.

Se desea estudiar y analizar el mercado deseando encontrar la solución de la controlar por medio de tratamientos el estrés, el estrés se presenta de diferentes maneras y según la organización mundial de la salud y además Según la Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral se define como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo”, que perjudica la producción al afectar la salud física y mental de las personas en especial los trabajadores.

El estrés laboral perjudica el desempeño de los empleados al deteriorar el clima organizacional, disminuir la productividad y generar desgaste por conflicto con los compañeros, es por ello que en los últimos años ganó un mayor

protagonismo y hoy día más personas lo padecen porque los requerimientos competitivos cada día son mayores, debido a la globalización que ha traído consigo el crecimiento de la inequidad y la disminución de la prioridad de la dimensión social en muchas partes del mundo.

En Colombia, hasta ahora se ha comenzado a considerar el estrés como una patología que puede generar incapacidad.

Mi idea de negocio parte de los aspectos anteriores, donde la necesidad particular por diversos sectores está en crecimiento y puesto que no existe un espacio exclusivo dedicado para el tratamiento para este padecimiento.

Por esto como finalidad del proyecto es lo que se espera generar como resultado en el estudio de mercado que nos ayude a conocer el segmento a dirigir nuestro servicio el costo de nuestro plan y que tratamientos podremos usar para satisfacer a nuestro cliente o usuario.

MARCO TEORICO

El estudio de mercado consiste en una iniciativa empresarial con el fin de hacerse una idea sobre la viabilidad comercial de una actividad económica. El estudio de mercado consta de 2 grandes análisis importantes:

- Análisis de Consumidores
- Estrategia

“El Análisis de Consumidores” [1] hace referencia a los aspectos más generales que se deben tener en cuenta para evaluar, identificar y seleccionar al consumidor ya que este es influido por la cultura , el entorno social, y aun así todos tienen ciertas características que los diferencian unos de otros y se ve reflejado en este estudio ya que trabajamos un tema que es poco común y el nivel de este problema es causado por varios factores entonces la recopilación de la información del consumidor será mas compleja.

“Recursos y estudios del mercado y de la competencia” [1] se debe tener en cuenta los recursos que serán necesarios para la realización del proyecto un estudio de precios de materias primas insumos, activos fijos , mano de obra y costos indirectos de fabricación , también analizar el mercado ya que como el

mercado es tan pequeño para este sector a tratar las competencias son escasas y la manera más fácil de liderar el servicio sería desarrollando un valor agregado para este , algo que diferencie el servicio de los demás bien sea en la atención al cliente o en las técnicas a usar para el servicio.

“Liderazgo en costo”[1], el autor predice el que hay que mantenerse en la competencia con las demás empresas a través de los costos que presta además este servicio ya que un negocio también se mide por la utilidad y rentabilidad que esto genere , siendo crítico en lo que dice el autor y mi opinión podemos decir que este negocio o servicio que se quiere prestar es nuevo ya que intenta prevenir que esta enfermedad que es el estrés disminuya en un gran porcentaje, para las personas que sufren de este mal; mirándolo desde otro punto de vista para poder competir en el mercado hay que tener en cuenta que como el servicio es nuevo poder competir solo se podría en servicio pues las empresas que tienen y prestan este servicio también son nuevas.

“Diferenciación” [1] . Consiste en crear un valor agregado para el producto o servicio a prestar desarrollando un valor agregado al producto o generar un valor agregado al servicio, ya que este como tal es el encargado de dar valor y generar utilidad al centro de atención en este caso.

En esta reseña explican de una manera general que es y para qué sirve el desarrollo del estudio de mercado en un proyecto y además explica brevemente el análisis de los consumidores y las posibles estrategias a desarrollar.

Podemos también observar y analizar el aporte de otros autores que son expertos en el tema como lo son Kotler, Bloom y Hayes, también tenemos a Randall y a Malhotra quienes hacen un aporte a la definición del estudio de mercado en proyectos diciendo:

- Kotler, Bloom y Hayes el **estudio de mercado** "consiste en reunir, planificar, analizar y comunicar de manera sistemática los datos relevantes para la situación de mercado específica que afronta una organización".[2]
- Según Malhotra, los **estudios de mercado** "*describen el tamaño, el poder de compra de los consumidores, la disponibilidad de los distribuidores y perfiles del consumidor*".[3]
- Randall, define el estudio de mercado de la siguiente manera: "*La recopilación, el análisis y la presentación de información para ayudar a tomar decisiones y a controlar las acciones de marketing*". [4]

Los cinco autores nombrados anteriormente describen detalladamente el enfoque y la razón de ser de un estudio de mercado.

Al mezclar la información de los tres encontramos el ciclo completo de un estudio de mercado en el que explican resumidamente la necesidad de unos datos para realizar un muestreo estadístico que consiga detectar la necesidad del consumidor con base en ello se implementan estrategias para desarrollar la idea según los resultados obtenidos y se crean planes de acción para minimizar los riesgos que se puedan llegar a presentar en el estudio y en la planificación, ejecución y control del proyecto, esto es lo que se trata de hacer en este estudio.

Revisaremos un poco el centro de atención de primer nivel , empezaremos por definir un centro de atención de primer nivel y su diferencia con los otros centros

Los centros de atención se categorizan en tres niveles: [5]

- Primer Nivel
- Segundo Nivel
- Tercer y Cuarto Nivel

Primer Nivel de Atención:

Primer Grado compuesto por:

“Unidades Básicas de Atención (U.B.A)” [5] en la guía resaltan que es un grado de nivel 1 con grado de complejidad bajo en el cual los médicos tratantes para cada uno de los eventos y cada una de las áreas son solo médicos sin especialidad y solo se trabajaría consulta externa y otros temas que no necesitan de especialidad.

Segundo Nivel de Atención:

“Caracterizados por presencia de médicos generales y los especialistas básicos canaliza el régimen de referencia y contra- referencia de pacientes” [5] ocurre cuando el médico general refiere al especialista a que lo valore ya que es un tema de una complejidad mayor, y luego cuando ya lo ha valorado lo vuelve a remitir a un médico general o sin especialización en este nivel de atención se encuentra ubicado el tema a tratar sobre el tratamiento y control del estrés ya que como se realiza por la parte de terapias alternativas que es el valor agregado del servicio a

prestar los únicos que pueden realizar las intervenciones son los especialistas en terapéuticas alternativas, este nivel está categorizado como de media complejidad.

Tercer y cuarto Nivel de Atención:

“Caracterizados por la presencia de médicos generales, especialistas básicos y sub-especialistas (cardiólogos, neurólogos, nefrólogos, gastroenterólogos)”[5], este es el último nivel de atención, el tercero que como tal denota la alta complejidad del tema a tratar, es cuando se necesita de un aporte crítico a cualquier evento que se presente o enfermedad mortal.

“El estrés siempre ha sido considerado una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada”. [5]

En este caso solo se pensaría en el primer nivel de atención ya que el tratamiento para el estrés en el cual se basa el estudio podrá ser tomado como servicio básico de salud y este se encuentra ubicado dentro de los servicios de primer nivel de atención.

Basándonos en nuestro estudio hablaremos ahora del focus del proyecto en el cual se destaca nuestro problema a tratar que es el estrés.

El estrés según José Carlos Mingote acompaña al ser humano desde sus orígenes biológicos y ha sido a lo largo de milenios un inseparable estímulo para que las personas hayan podido aprender de la experiencia vivida y transmitirla a las generaciones ulteriores. [6]

Además cuenta en su libro que el estrés como tal lleva 80 años y hoy en día la utiliza todo el mundo, muy poca gente lo utiliza en el mismo sentido así solo en el ámbito psicosocial, puede significar conceptos tan distintos como: ansiedad, esfuerzo, tensión emocional, sobrecarga, fatiga o frustración. [6]

Jean Benjamín S. escribe acerca del estrés como el sentido de condición en la cual el organismo responde a diferentes estresores o agentes de estrés en el cual insinúa que el estrés es el estado que se traduce por un síndrome específico correspondiente a todos los cambios no específicos así inducidos en un sistema biológico. [7]

En el año 2000 Jenni Adams escribió un libro llamado Estrés: un amigo de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir... en el que cuenta que el estrés se

manifestaba muy claramente en el cuerpo físico pero los síntomas eran solo una cortina de humo.[8]

Trataba de insinuar que el estrés podría ser provocado de diferentes maneras no era sencillo hallar la causa.

En otro libro son más claros y más detallistas en donde describen el estrés de una manera más clara y concreta en la cual muestran que el estrés puede generarse tanto positivo como negativo en el libro hablan de un estrés positivo al que llaman eustress y uno negativo el distress, el primero no es otra cosa que la excitación que nos produce lo nuevo , el riesgo calculado, la aventura, el descubrimiento, el reto.[9]

En el último párrafo el autor intenta expresar que el estrés tiene diferentes formas de presentarse en la persona y que además no todos los tipos de estrés presentados son negativos, si no que también existen positivos dependiendo del estado de ánimo de la persona y de su nivel de rendimiento en la acción que este realizando.

Por último y ya finiquitando el tema del concepto del estrés otro autor el cual da un resumen descriptivo en este tema, él es Arthur Rowsham y el explica cada una de la gama de asuntos relacionados con el estrés, desde la nutrición hasta la meditación, y desde el sistema inmunológico hasta el establecimiento de objetivos y la manifestación de los sentimientos. Con optimismo y un creativo sentido del humor, el autor ofrece un enfoque holístico del control del estrés. [10]

Comentando acerca de los posibles tratamientos que se deben tener en cuenta para manejar el estrés encontramos:

- Tratamientos Farmacológicos [11]
 - Hábitos saludables
 - Recomendaciones higiénico-dietéticas
 - Psicoterapia (terapia de conversación)
 - Terapia cognitivo-conductual (TCC)
- Tratamientos No Farmacológicos[11]
 - Fitoterapia (plantas medicinales)
 - Antidepresivos y ansiolíticos (benzodiacepinas)
 - Medicamentos homeopáticos

Entraremos a mirar cada uno de ellos

- “Los tratamientos farmacológicos para controlar y minimizar el nivel de estrés del individuo concluyen que estos tratamientos farmacológicos pueden ser efectivos en el tratamiento del TEPT”, disminuir síntomas centrales, y síntomas muy cercanos a la depresión o euforia. [12]

Existen muchos tratamientos farmacológicos para el control del estrés pero dentro de los que más se destacan encontramos:

- ✓ “Los Hábitos saludables que con el ritmo de vida que llevamos actualmente es muy difícil mantenernos sanos física y mentalmente, a veces la mala alimentación y la falta de sueño” [13], él expresa que son causas del problema tiene un alto grado de influencia en el tema sobre todo que los problemas asociados al sueño como es el insomnio puede reflejar altos grados de estrés difíciles de disminuir ya que el cuerpo se acostumbra a descansar poco el rendimiento no va a ser el mismo.
- ✓ “Dentro de las recomendaciones higiénico - dietéticas encontramos que es necesario dormir las horas necesarias al menos 8 horas”, [14] esto se debe a que el cuerpo y el organismo después de un día largo de trabajo o de actividades diarias necesita un tiempo de relax de descansar para compensar el esfuerzo realizado si estas horas no se cumplen el sistema corporal no responderá de la misma manera que se desempeña diariamente.
- ✓ Uno de los tratamientos más ensayados y solicitados es la psicoterapia, también conocida como terapia de conversación, a menudo se utiliza como una herramienta de manejo del estrés para aliviar los síntomas y la ansiedad. [15]

En psicoterapia, los pacientes y psicoterapeutas discuten los problemas del paciente y trabajan juntos para corregir patrones de pensamientos negativos o distorsionados. [15]

- ✓ La terapia cognitivo conductual busca entender cómo ciertos pensamientos acerca de su trauma le causan estrés y hacen al mismo tiempo que sus síntomas empeoren. [16]

- Tratamientos No Farmacológicos: las estrategias farmacológicas han probado su eficacia y que son ampliamente consideradas como las opciones de primera línea para esta condición, diversas fuentes autorizadas en que el uso de tratamiento no farmacológico debe contemplarse como la estrategia de primera línea para el TEPT. [17]

En este tipo de tratamiento encontramos:

- ✓ A decir verdad las plantas medicinales los últimos 10 años han ganado campo de acción en la cura de varios problemas médicos en la gente , uno de los grandes ejemplos para ello es la vesícula biliar la que se altera fundamentalmente por problemas emocionales vinculados a la amargura, al disgusto y al estrés. [18]
- ✓ Dicen que los antidepresivos solo son usados para tratar trastornos depresivos mayores sin embargo en algunas enfermedades cardíacas se usan para eliminar el estrés ya que puede conducir a la muerte hablando del estrés mental. [19]
- ✓ Los ansiolíticos también combaten el estrés entre los ansiolíticos naturales se encuentra la valeriana una sustancia natural que tiene el poder de relajar el sistema nervioso y bajar los niveles de ansiedad y si baja los niveles de ansiedad el nivel de estrés desaparece moderadamente. [20]
- ✓ Por ultimo no podemos olvidar los medicamentos homeopáticos que buscan relajar el cuerpo ayudan y son eficaces para la ansiedad la depresión y el estrés. [21]

Luego de haber hablado acerca del estudio de mercado de los centros de atención del estrés y de los tratamientos que de alguna u otra manera podría usar en el servicio y también buscando soluciones para reducir este mal que día a día ataca a las personas , es por eso que la idea de negocio esta basada en una temática que surge de la necesidad de la gente en este factor el estrés laboral y en general el control con tratamientos del estrés , debemos saber además mediante que método deberíamos atacar para realizar un buen estudio de mercado y es por medio de encuestas , encuestas abiertas .

Las encuestas abiertas es un estudio observacional en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (como sí lo

hace en un experimento). Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. [22]

Estas encuestas se pueden desarrollar de 4 maneras:

- ✓ El papel PAPI (Papel and Pencil Interview)
- ✓ Entrevistas Telefónicas CATI (Computer Assisted Telephone Interview)
- ✓ La Web (CAWI: Computer Assisted Web Interview):
- ✓ Dispositivos móviles (CAPI: Computer Assisted Personal Interview):

El papel PAPI: estas entrevistas planificadas permiten por ejemplo examinar una hipótesis particular . [23] Además , por lo que se refiere a la toma de notas , la experiencia nos dice que la visión de un lápiz y un papel puede representar la bandera roja para el entrevistado , es decir el entrevistado meditará sus declaraciones y se acabará la inmediatez de una charla normal. [24].

También existe más control sobre las preguntas cuando se utiliza lápiz y papel que cuando se utiliza una computadora , en la computadora la pregunta subsecuente la pregunta aparece en la pantalla solo después de que se ha preguntado la pregunta anterior. [25]

Entrevistas Telefónicas CATI: La entrevista telefónica es el mejor método para recabar información rápidamente, y además ofrece la ventaja de que el entrevistador puede aclarar las preguntas si el sujeto no las comprende , en general la tasa de respuesta es más alta que en caso de los cuestionarios por correo. [26]

Es una de las herramientas más satisfactorias ya que se hacen con mayor facilidad lo cual permite aplicar buenos procedimientos de muestreo con llamadas subsiguientes. [27]

El sistema de la entrevista telefónica ha estado tan adelantado que ya se usa un sistema de CATI llamado “Computer Assisted Telephone Interview” este sistema facilita enormemente el trabajo de campo y reducen el tiempo de obtención y creación del banco de resultados. [28]

“La Web (CAWI: Computer Assisted Web Interview): las preguntas de las entrevistas por correo electrónico pueden ser abiertas o cerradas”[29], estas encuestas manejan un grado de complejidad diferente ya que dependen del tema a tratar si son abiertas es para un tema en general y si son cerradas que solo se

necesitan conceptos de información compleja que debe ser tratada por expertos o tratantes del tema un nicho más pequeño del actual.

Sin embargo las encuestas por correo tienen ciertas desventajas de entrada no son muy flexibles y requieren que las preguntas estén bien formuladas de manera muy sencilla y clara. Todos los encuestados contestan las preguntas siguiendo un orden establecido. [30]

Dispositivos móviles (CAPI: Computer Assisted Personal Interview): Es la nueva forma de presentar las entrevistas y las encuestas a través de dispositivo móvil que guarde la información instantánea luego de haberla realizado en este mismo. [31]

Generalmente esta última es usada antes de realizar Focus Group y es apoyada con dispositivos móviles que ayudan a desarrollar una actividad rápida segura y muy organizada. [32]

Y entrando un poco en el tema abordándolo más profundo debemos hablar también del focus group que es una técnica cualitativa de estudio de las opiniones o actitudes de un público, utilizada en ciencias sociales y en estudios comerciales. Consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador, investigador o analista; encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión. [33]

JUSTIFICACION

Después de conocer a fondo la gravedad del problema que hoy día representa el estrés laboral para el mundo y de la importancia que está cobrando en el sector salud ya que se encuentra clasificada como patología laboral a causa de la competitividad, la demanda de contratos más flexibles, aumento en la inseguridad laboral, pautas de alto rendimiento, horarios de trabajo largos e irregulares, bajo control sobre el proceso del trabajo, salarios bajos, aunado a los nuevos riesgos laborales que acompañan a las viejas y nuevas industrias y tecnologías.

Después de trabajar en un centro de atención de primer nivel y a la escasez de otros problemas que se manejan a nivel mundial y observando que en pocos lugares de nuestro territorio nacional se trata este problema se quiere trabajar una metodología utilizando diferentes herramientas, una metodología de tipo mixto puesto que se debe realizar tanto cualitativa como cuantitativamente y además descriptiva pues es un servicio que tiene sus características y para montar el centro de atención de segundo nivel tiene que ser tratado con tiempo y mucha

investigación para ello se quiere desarrollar una metodología llamada RADAR para capturar lo específico lo que realmente quiere el consumidor y darle manejo a este problema por lo menos intentar prevenir o que se maximice el grado al cual puede llegar y dándole calidad de vida a nuestros pacientes.

METODOLOGIA

El estudio de mercado es el aspecto más importante a la hora de dar marcha al proyecto ya que consiste en una iniciativa empresarial con el fin de hacerse una idea sobre la viabilidad comercial de una actividad económica. Para esto hay que tener en cuenta que el estudio de mercado consta de 3 grandes análisis importantes: “análisis del consumidor, análisis de la competencia y estrategia”. [34]

En todo estudio de mercado hay que definir los objetivos ya que son los que permiten Analizar el mercado de los servicios y como estos se aplican ante el mercado actual; permite estudiar el mercado competidor, es decir, a todas las empresas que forman parte de la industria en la que se llevará a cabo el proyecto y Comprender las características del medio externo o internacional que pueden influir el desempeño del proyecto. También nos permiten conocer los posibles efectos que pueden tener los factores económicos, socioculturales, demográficos, tecnológicos, competitivos y político legales del macro entorno, sobre las actividades que se vayan a desarrollar en el futuro. Conocer las Características del usuario o consumidor potencial del producto gracias a una previa segmentación del mercado, se puede hacer una delimitación al área geográfica que va a ser atendida por el proyecto estimar el comportamiento futuro de la demanda y de la oferta de bienes y servicios del proyecto y Planificar la estrategia de comercialización más adecuada definiendo las características generales del bien o servicio que se ofrecerá. Al realizar un estudio de mercado , se deben tener presente cinco pasos básicos como: Definición del problema; Suele ser la tarea más difícil, ya que, debe tenerse un conocimiento completo de la situación y del asunto puntual que se tratará, Las necesidades y fuentes de información; Existen dos tipos diferentes de fuentes de información, las fuentes primarias, que consisten en investigación de campo por medio de encuestas y otros, generando y las fuentes secundarias; en las que se recopila toda la información existente del tema, ya sea, en estadísticas gubernamentales, de tipo privadas o internas de la misma empresa, como tercer paso el diseño de recopilación y tratamiento estadístico de los datos; se basan en la recopilación como el tratamiento estadístico, necesitarán de un diseño distinto para ambos tipos de información, como cuarto paso encontramos el procesamiento y análisis de los datos; es el que cuenta con toda la información necesaria, proveniente de

cualquiera de los tipos de fuente utilizada, se procede a su procesamiento y análisis. Y por último tenemos el informe.[34]

Hablando un poco más de la metodología a desarrollar podemos tener en cuenta que la segmentación del mercado la delimitaremos con base en el estrato en el cual vallamos a enfocarnos para este estudio , luego de tener el segmento delimitado procedemos a sacar la muestra la cual nos va a ayudar a desarrollar las encuestas para conocer la percepción del consumidor del servicio en el mercado además de la muestra y con una metodología desarrollada en clase llamada “PRECIOS HEDONICOS” podemos mediante una regresión lineal con la base de datos de las observaciones obtenidas en la encuesta determinar por una ecuación y unos betas que arrojan estas regresiones , conocer el precio estándar que se le podrá dar al servicio.

Terminando con una proyección a cinco años del negocio y de la posible rentabilidad que podría llegar a generar con lo necesario para empezar.

RESULTADOS Y ANALISIS

En la metodología **Perceived Return of shopping** se muestran datos detallados para conseguir un exitoso estudio de mercado el cual debería arrojar algunos datos reales del negocio, se deseaba realizar una evaluación de información preliminar para determinar la validez y la perspectiva de la oferta de prestación de un servicio en este caso (control y tratamiento del estrés) , para dicho estudio se tomó la población real del 25 de julio de 2013 de un artículo[35], el cual decía que el estrato 3 en Bogotá corresponde al 24 % este porcentaje se calculó a la población total en ese entonces la cual era de 8363782 personas en Bogotá es decir el 24 % de esas personas son del estrato 3 y el estudio se escogió teniendo como referencia dicho estrato de esa manera quería saber cuál es la percepción de las 2.007.308 personas o hogares de familia dl estrato nombrado anteriormente.

FICHA TECNICA

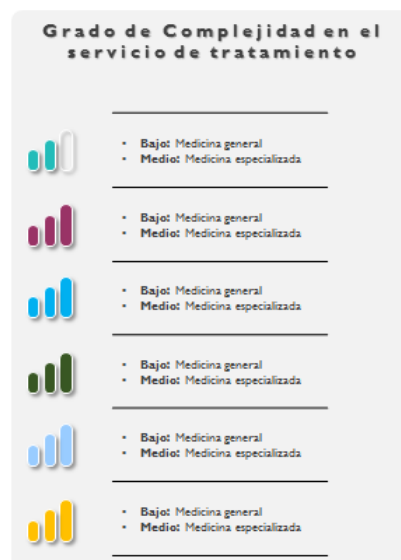
Calculo del tamaño de la Muestra	
Margen de Error Muestral	2,46
Universo (N) – Hogares Bogotá 2013	2.007.308
Nivel de Heterogeneidad (σ)	50%
Intervalo de Confianza	95%
Desviación estándar de la población	0,025
Distribución Normal (-Z)	-1,96
Distribución Normal (Z)	1,96
Tamaño de la Muestra (n)	1580

Al realizar los cálculos para el tamaño de la muestra encontramos un $n = 1580$ este número hace referencia al total de personas a encuestar, con el fin de determinar por medio de un análisis de regresión lineal el precio del servicio y la calidad del servicio estas encuestas se realizaron tanto virtual como físicamente, para el desarrollo de estas se logró con la ayuda del método de impacto económico de Precios Hedónicos, el precio promedio del servicio del control de tratamiento del estrés teniendo en cuenta diferentes características basándose en la calidad del servicio y en los conocimientos de las personas hacia este tipo de enfermedad que es común en el día a día y tasando un precio luego de evaluar las posibles competencias en el mercado que aparecen a continuación:

DEPARTAMENTO	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	NIT	AMBULATORIO
Bogotá D.C	HOSPITAL VISTA HERMOSA I NIVEL E.S.E. - UPA LA ESTRELLA	CARRERA 18F # 72- 45 SUR	7300000	800248276	SI
Bogotá D.C	CAMI CHAPINERO 2	CALLE 66 N°15-41	3168322272	830077652	SI
Bogotá D.C	HOSPITAL DE USAQUEN I NIVEL E.S.E-UPA SERVITA	CL 165 # 7 38		800216473	SI
Bogotá D.C	CAMI I NAZARETH	CORREGIMIENTO DE NAZARETH		800217641	SI
Bogotá D.C	CENTRO DE DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO	CORREGIMIENTO DE NAZARETH	2956353	800217641	SI
Bogotá D.C	HOSPITAL DE USME I NIVEL ESE - UPA LA REFORMA	KR 6B ESTE No 8 85a-44 SUR	7647104	830010966	SI

Observamos el grado de complejidad en el servicio del tratamiento de otros centros de atención (Competencia) que manejan el mismo servicio a prestar podemos darnos cuenta:

IPS Prestadoras de servicio Tratamiento de Estrés – Bogotá



Que cada uno de los centros de atención de control y tratamiento del estrés son centros de atención de primer nivel bajo y medio, sin embargo nosotros solo trabajaremos solo el nivel bajo, solo se necesitan médicos generales para esto puesto que recordemos que es una enfermedad psicosocial y desarrollado por el volumen de eventos o acciones a desarrollar durante el transcurso de un periodo determinado.

Continuando con los resultados obtenidos se origina una ecuación inicial teniendo en cuenta cada uno de los datos tomados en la encuesta de la siguiente manera: (Recordemos que el uso de la metodología de precios hedónicos la utilizamos para conocer el precio del servicio a prestar mediante un análisis y regresión lineal.)

Ecuación Inicial:

Precio Adecuado=
 $B_0 + B_1 \cdot \text{EST.SOCIOECO} + B_2 \cdot \text{ACT.TRABAJA} + B_3 \cdot \text{STRESS} + B_4 \cdot \text{CAUS}$
 $\text{STRESS} + B_5 \cdot \text{CONS SOB LAB} + B_6 \cdot \text{TA STRESS} + B_7 \cdot \text{DISP TRAT}$
 $\text{STRESS} + B_8 \cdot A_1 + B_9 \cdot A_2$

Se realizan las iteraciones necesarias hasta que el margen de error muestral se encuentre por debajo de 2.46% y los signos se encuentren tal cual uno los esperaba y se desarrolla la ecuación final teniendo en cuenta los resultados.

. regress precioadecuado a2

Source	SS	df	MS	Number of obs = 1580		
Model	39191984.1	1	39191984.1	F(1, 1578) = 5.35		
Residual	1.1558e+10	1578	7324686.22	Prob > F = 0.0208		
				R-squared = 0.0034		
				Adj R-squared = 0.0027		
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17	Root MSE = 2706.4		

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
a2	315.0128	136.1834	2.31	0.021	47.89341	582.1323
_cons	64556.95	95.74611	674.25	0.000	64369.14	64744.75

ANEXO 2 – CALCULO DEL PRECIO

Ecuación Final:

Precio Adecuado= $B_0 + B_9 \cdot A_2$

En donde despejando encontramos 2 valores muy parecidos que se podrían manejar remplazando si se toma o no la alternativa numero 2 denotada en la encuesta.

Precio adecuado= $\$64556,95 + 315,0128(1) = \underline{\$64871,9628}$

Precio adecuado= $\$64556,95 + 315,0128(0) = \underline{\$64556,95}$

Al encontrar el precio con el que se ira a manejar el servicio del control de tratamiento del estrés se prosigue con el último paso que es proyectar tanto el precio del servicio como el número de usuarios para conocer si el negocio es viable o no.

Por último se observa en nuestros estados financieros que el negocio del centro de atención de primer nivel en control de tratamiento del estrés proyectado a 5 años es viable:

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Caja Libre						
Utilidad Operacional		42.242.417	73.034.802	94.959.629	112.600.487	135.012.208
Impuesto oper		14.362.422	24.831.833	32.286.274	37.158.161	44.554.029
Utilidad Oper*(1-tx)		27.879.996	48.202.970	62.673.355	75.442.326	90.458.180
Depreciaciones		1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Amortizaciones		75.000	75.000	75.000	75.000	75.000
Variacion del CT		3.212.929	-90.096	1.809.942	1.433.615	1.846.167
Inversion	66.250.000					
Recuperacion						65.212.557
FCL	-66.250.000	26.442.067	50.068.066	62.638.413	75.783.711	155.599.570
VPN	178.311.022					
Rentb	45,43%					
Costo de oportunidad	12,00%					

Anexo 4 – Estados Financieros

Con un VPN de \$178.311.022 y una tasa de rentabilidad del 45.43% superando el costo de oportunidad del mercado que es del 12 % la creación del centro de atención de primer nivel es viable.

CONCLUSIONES

1. La creación de un plan de negocio de un centro de atención de nivel 1 especializado en una única patología de acuerdo a las metodologías usadas es factible, genera rentabilidad y mejora la calidad de vida de muchos usuarios que sufren de este mal.
3. las metodologías usadas permiten darle un valor al proyecto, un valor agregado que de alguna manera permiten mostrar diferentes soluciones o opciones en la toma de decisiones.
2. Este estudio de mercado nos ayuda prácticamente a determinar cómo se mueve el mercado en este campo, sin embargo hay que detallar que el estudio solamente es una visión de una parte del proyecto puesto que esto viene adherido al estudio técnico.
3. El estrés es un problema causado por muchos factores y es necesario darle un trato por especialistas en este campo ya que es la causa para el comienzo de otras patologías.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- [1.] **ESTUDIO DE MERCADO**
http://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_de_mercado
- [2.] Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, Primera Edición Del libro:
Primera Edición, 2004, Pág. 98. **El Marketing de Servicios Profesionales.**
- [3.] Malhotra K. Naresh, Segunda Edición Prentice-Hall Hispanoamericana,
1997, Págs. 90 al 92 Del libro: **Investigación de Mercados Un Enfoque
Práctico.**
- [4.] Randall Geoffrey, Segunda edición, Thomson Editores Sapin, 2003, Pág.
120. **Principios de Marketing.**
- [5.] **SERVICIO DE SALUD,**
<http://institutodeestudiosurbanos.info/endatos/0200/02-020-salud/docs/mnna.pdf>.
- [6.] José Carlos Mingote, 1999, Pág., 3. **El estrés del médico: manual de
ayuda.**
- [7.] Jean Benjamín S, Publicaciones Cruz O., S.A, 2012 Pág., 5. **el estrés**
- [8.] Jenni Adams, Editorial Kier, 2000 - 175 páginas, Pag 10-12. **Estrés: un
amigo de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir.**
- [9.] Jenni Adams, Editorial Kier, 2000 - 175 páginas, Pag 7. **Estrés: un amigo
de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir.**
- [10.] Fernando Ortiz la Chica, Editorial Pax México, 1/06/2008 - 138
páginas Pag, 7. **Vivir sin estrés.**
- [11.] Arthur Rowshan, Grupo Planeta Spain, 11/04/2013, **El estrés:
Nueva edición actualizada**
- [12.] **TRATAMIENTOS PARA EL ESTRÉS**
<http://www.boiron.es/tratamientos-estres#>
- [13.] **Tratamiento farmacológico para el trastorno de estrés
postraumático** [http://www.update-
software.com/BCP/BCPGetDocument.asp?DocumentID=CD002795](http://www.update-software.com/BCP/BCPGetDocument.asp?DocumentID=CD002795)

- [14.] **HABITOS SALUDABLES** http://www.psiconil.es/habitos_saludables.shtml
- [15.] **ESTRÉS Y ANSIEDAD** <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448176391.pdf>
- [16.] **LA TERAPIA DE LA COMUNICACIÓN** <http://www.generaccion.com/noticia/172239/terapia-conversacion-buena-estres>
- [17.] **Tratamiento del Trastorno de Estrés Postraumático** http://www.geosalud.com/Salud_Mental/trastorno-estres-postraumatico-tratamiento-.html
- [18.] **FARMACOTERAPIA PARA EL TRASTORNO POR ESTRES POSTRAUMATICO** http://www.cat-barcelona.com/uploads/rets/Ret58_1.pdf
- [19.] **VERTIGOS, MAREOS Y SU RELACION CON EL ESTRÉS Y LAS EMOCIONES** <http://www.fisioterapia-online.com/videos/vertigos-mareos-y-su-relacion-con-el-estres-y-las-emociones>
- [20.] **LOS ANTIDEPRESIVOS REDUCEN EL ESTRÉS DE ENFERMEDADES CARDIACAS** <http://www.masquesalud.com/los-antidepressivos-reducen-el-estres-inducido-por-enfermedades-cardiacas/>
- [21.] **ANSIOLITICOS NATURALES PARA COMBATIR EL ESTRÉS** <http://sosbellezanatural.com/n/2479/ansioliticos-naturales-para-combatir-el-estres.html>
- [22.] **HOMEOPATIA Y EQUILIBRIO PSIQUICO** <http://www.botanical-online.com/medicinaalternativa/homeopatiaparalaansiedad.htm>
- [23.] **LA ENCUESTA** <http://es.wikipedia.org/wiki/Encuesta>
- [24.] César Coll Salvador – 1985, pág. 19, **Estrés: un amigo de por vida: cómo vivir con él, cómo usarlo y vivir.**
- [25.] Cristopher silvester, 2006 pag 79 **Espejismos de papel: la realidad periodística.**

- [26.] Michael W. Traugott, Paul J. pag 112 **Encuestas: Guía Para Electores.**
- [27.] Philip Kotler, Kevin Lane Keller pág. 111, **Dirección de Marketing.**
- [28.] Jeffrey L. Pope pág. 39 **Investigación de mercados.**
- [29.] Ángel Fernández Nogales pág. 108, **Técnicas de mercado.**
- [30.] Marta De La Cuesta González, María Jesús Muñoz Torres - 2010, Pag. 303. **Fundamentos de Derecho, Comercial, Economía, Administración**
- [31.] Bernat López-Pinto Ruiz pág. 112, **La Esencia del Marketing.**
- [32.] Juan Carlos Jiménez 2008 Pag. 88. Del libro: **El Email En El Trabajo: Manual de Supervivencia. Soluciones y Consejos**
- [33.] Constanza Necuzzi UNICEF Argentina, 2013 Pag 80. **Estado del arte sobre el desarrollo cognitivo involucrado en los procesos**
- [34.] **Perceived Return of Shopping**<http://www.raddar.net/pdf/PRESENTACION%20PERCIVED%20RETURN%20OF%20SHOPPING%20METODOLOGIA.pdf>
- [35.] Actualización de estratificación en Bogotá asignó estrato a más de 35 mil viviendas nuevas,
<http://bogota.gov.co/article/desarrollo%20economico/ultima%20actualizacion%20de%20estratificacion%20en%20bogota%20asigno%20estrato%20a%20mas%20de%2035%20mil%20viviendas%20nuevas>

ANEXOS

ANEXO 1:ENCUESTA

ENCUESTA PERCEPCION DEL MERCADO

1. Usted a que estrato socioeconómico pertenece.

a.1 b.2 c.3 d.4 e.5 f.6

2. Usted trabaja actualmente.

a. Si b. No

3. Conoce el estrés.

a. Si b. No

4. conoce las causas del estrés.

a. Si b. No

5. Cree usted que el estrés es la consecuencia de la sobrecarga laboral?

a. Si b. No

6. cree usted que las terapias alternativas podrían servir para disminuir el grado de estrés?

a. Si b. No

7. Estaría Dispuesto a Pagar por un servicio de control de tratamiento para el estrés?

a. Si b. No

8. Pagaría \$60.000 mensualmente para recibir este servicio.

a. Si b.No

9. Pagaría \$70000 mensualmente para recibir este servicio.

a. Si b. No

10.Cuál sería el precio adecuado para obtener el servicio

a. \$60.000

b. \$63.000

c. \$67.000

d. \$70.000

NOTA: En esta encuesta las respuestas de si y no en la base de datos serán respuestas binarias es decir si la persona contesta si será igual a 1 y si responde no será igual a 0.

ANEXO 2: CALCULO DEL PRECIO - STATA

• Primera Corrida

```
. regress precioadecuado estsocieco acttrabaja stress causstress conssofab tastress dispratatstress a1 a2
```

Source	SS	df	MS			
Model	63947073.4	9	7105230.37	Number of obs = 1580		
Residual	1.1534e+10	1570	7346241.89	F(9, 1570) = 0.97		
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17	Prob > F = 0.4654		
				R-squared = 0.0055		
				Adj R-squared = -0.0002		
				Root MSE = 2710.4		

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
estsocieco	1.911541	40.13173	0.05	0.962	-76.80589	80.62897
acttrabaja	-136.9466	136.907	-1.00	0.317	-405.4864	131.5931
stress	65.52857	136.6641	0.48	0.632	-202.5349	333.592
causstress	-117.1303	136.5386	-0.86	0.391	-384.9474	150.6868
conssofab	22.12996	136.7568	0.16	0.871	-246.1152	290.3752
tastress	98.76953	136.9084	0.72	0.471	-169.773	367.3121
dispratatst~s	28.23221	136.669	0.21	0.836	-239.8409	296.3053
a1	118.0866	136.8778	0.86	0.388	-150.396	386.5691
a2	316.998	136.6567	2.32	0.020	48.94905	585.0469
_cons	64508.12	242.0845	266.47	0.000	64033.27	64982.96

• Segunda Corrida

```
. regress precioadecuado estsocieco acttrabaja stress conssofab tastress dispratatstress a1 a2
```

Source	SS	df	MS			
Model	58540861	8	7317607.62	Number of obs = 1580		
Residual	1.1539e+10	1571	7345006.99	F(8, 1571) = 1.00		
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17	Prob > F = 0.4369		
				R-squared = 0.0050		
				Adj R-squared = -0.0000		
				Root MSE = 2710.2		

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
estsocieco	1.076092	40.11654	0.03	0.979	-77.61151	79.76369
acttrabaja	-134.2399	136.8591	-0.98	0.327	-402.6857	134.2058
stress	64.24368	136.6444	0.47	0.638	-203.781	332.2684
conssofab	20.77091	136.7361	0.15	0.879	-247.4336	288.9754
tastress	98.54296	136.8966	0.72	0.472	-169.9764	367.0623
dispratatst~s	28.59478	136.6569	0.21	0.834	-239.4543	296.6439
a1	120.1595	136.845	0.88	0.380	-148.2585	388.5775
a2	314.4592	136.6132	2.30	0.021	46.49582	582.4226
_cons	64451.63	232.9386	276.69	0.000	63994.73	64908.54

• Tercera Corrida

. regress precioadecuado estsocieco stress consso lab tastress disptratstress a1 a2

Source	SS	df	MS	Number of obs =	1580
Model	51474295	7	7353470.72	F(7, 1572) =	1.00
Residual	1.1546e+10	1572	7344829.86	Prob > F =	0.4285
				R-squared =	0.0044
				Adj R-squared =	0.0000
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17	Root MSE =	2710.1

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
estsocieco	.5557511	40.11255	0.01	0.989	-78.12398	79.23548
stress	64.13726	136.6428	0.47	0.639	-203.884	332.1585
consso lab	18.85284	136.7205	0.14	0.890	-249.3209	287.0266
tastress	103.7417	136.7924	0.76	0.448	-164.573	372.0563
disptratst~s	23.00041	136.5362	0.17	0.866	-244.8118	290.8126
a1	127.3018	136.6495	0.93	0.352	-140.7326	395.3361
a2	311.18	136.5706	2.28	0.023	43.30024	579.0598
_cons	64386.22	223.1865	288.49	0.000	63948.45	64824

- Cuarta Corrida

. regress precioadecuado stress consso lab tastress disptratstress a1 a2

Source	SS	df	MS	Number of obs =	1580
Model	51472885.1	6	8578814.19	F(6, 1573) =	1.17
Residual	1.1546e+10	1573	7340161.44	Prob > F =	0.3203
				R-squared =	0.0044
				Adj R-squared =	0.0006
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17	Root MSE =	2709.3

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
stress	64.12309	136.5955	0.47	0.639	-203.8053	332.0515
consso lab	18.91006	136.6147	0.14	0.890	-249.0559	286.8761
tastress	103.8503	136.524	0.76	0.447	-163.9379	371.6385
disptratst~s	23.00737	136.4919	0.17	0.866	-244.7178	290.7325
a1	127.2837	136.5998	0.93	0.352	-140.6531	395.2204
a2	311.2065	136.5138	2.28	0.023	43.43826	578.9748
_cons	64388.06	179.4962	358.72	0.000	64035.98	64740.14

- Quinta Corrida

. regress precioadecuado stress tastress disptratstress a1 a2

Source	SS	df	MS	Number of obs = 1580		
Model	51332249	5	10266449.8	F(5, 1574) = 1.40		
Residual	1.1546e+10	1574	7335587.41	Prob > F = 0.2215		
				R-squared = 0.0044		
				Adj R-squared = 0.0013		
				Root MSE = 2708.4		
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17			

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
stress	63.75378	136.5269	0.47	0.641	-204.0399	331.5475
tastress	103.6198	136.4713	0.76	0.448	-164.0649	371.3045
disptratst~s	23.47225	136.408	0.17	0.863	-244.0883	291.0328
a1	126.7674	136.5063	0.93	0.353	-140.9859	394.5207
a2	312.0437	136.3373	2.29	0.022	44.62179	579.4655
_cons	64397.23	166.7777	386.13	0.000	64070.1	64724.36

- Sexta Corrida

. regress precioadecuado stress tastress a1 a2

Source	SS	df	MS	Number of obs = 1580		
Model	51115046.7	4	12778761.7	F(4, 1575) = 1.74		
Residual	1.1546e+10	1575	7331067.8	Prob > F = 0.1379		
				R-squared = 0.0044		
				Adj R-squared = 0.0019		
				Root MSE = 2707.6		
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17			

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
stress	63.24768	136.4531	0.46	0.643	-204.4012	330.8966
tastress	103.8575	136.4223	0.76	0.447	-163.7308	371.4459
a1	126.5385	136.4578	0.93	0.354	-141.1194	394.1965
a2	312.4613	136.2737	2.29	0.022	45.16431	579.7583
_cons	64408.63	152.991	421.00	0.000	64108.55	64708.72

- Séptima Corrida

. regress precioadecuado tastress a1 a2

Source	SS	df	MS	Number of obs = 1580		
Model	49540014.9	3	16513338.3	F(3, 1576) = 2.25		
Residual	1.1548e+10	1576	7327415.5	Prob > F = 0.0804		
				R-squared = 0.0043		
				Adj R-squared = 0.0024		
				Root MSE = 2706.9		
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17			

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
tastress	106.6244	136.2577	0.78	0.434	-160.6409	373.8898
a1	124.5365	136.3554	0.91	0.361	-142.9206	391.9935
a2	313.14	136.2319	2.30	0.022	45.92516	580.3548
_cons	64439.2	138.0196	466.88	0.000	64168.47	64709.92

- Octava Corrida

. regress precioadecuado a1 a2

Source	SS	df	MS	Number of obs =	1580
Model	45053155.6	2	22526577.8	F(2, 1577) =	3.08
Residual	1.1552e+10	1577	7325614.25	Prob > F =	0.0465
				R-squared =	0.0039
				Adj R-squared =	0.0026
Total	1.1598e+10	1579	7344868.17	Root MSE =	2706.6

precioadec~o	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]
a1	121.9153	136.2975	0.89	0.371	-145.4281 389.2586
a2	312.801	136.2145	2.30	0.022	45.62054 579.9816
_cons	64494.84	118.274	545.30	0.000	64262.85 64726.84

- Novena Corrida

ANEXO 3: RESULTADOS ESTADISTICOS DE LAS ENCUESTAS

1. Usted a que estrato socioeconómico pertenece.

a.1 b.2 c.3 d.4 e.5 f.6

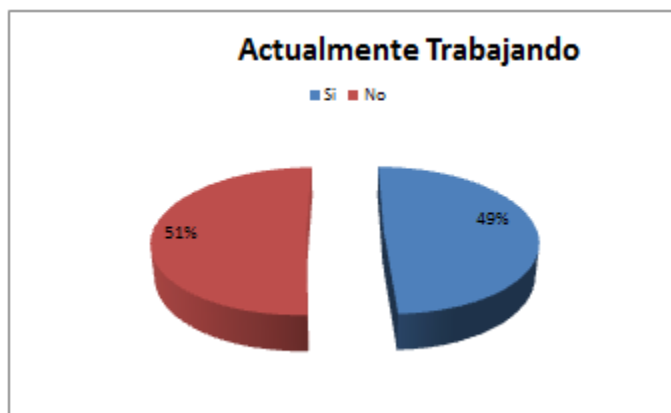
ESTRATOS	
ESTRATO 1	276
ESTRATO 2	248
ESTRATO 3	242
ESTRATO 4	271
ESTRATO 5	248
ESTRATO 6	248



2. Usted trabaja actualmente.

a. Si b. No

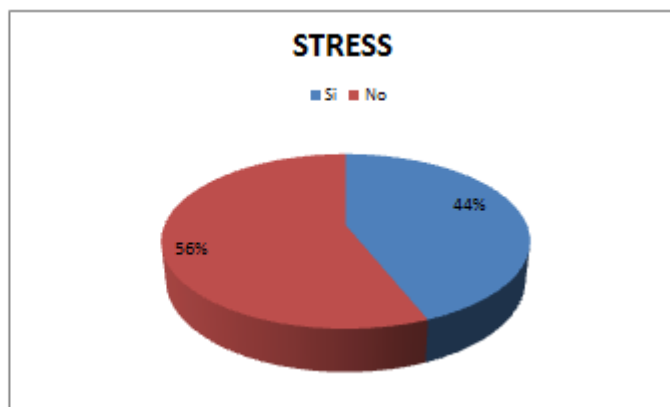
Actualmente Trabaja	
Si	779
No	801



3. Conoce el estrés.

a. Si b. No

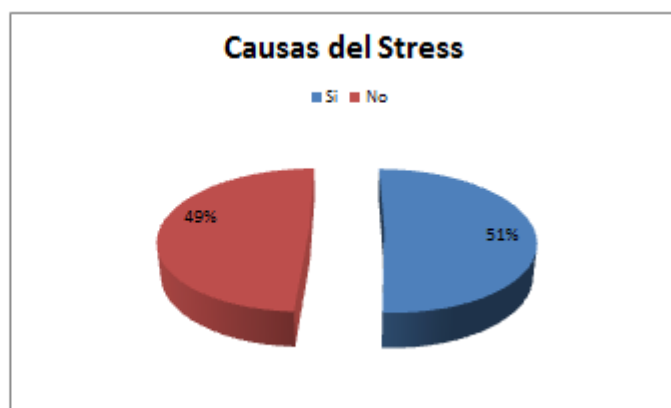
STRESS	
Si	781
No	999



4. conoce las causas del estrés.

a. Si b. No

CAUSA STRESS	
Si	802
No	778



5. Cree usted que el estrés es la consecuencia de la sobrecarga laboral?

a. Si b. No

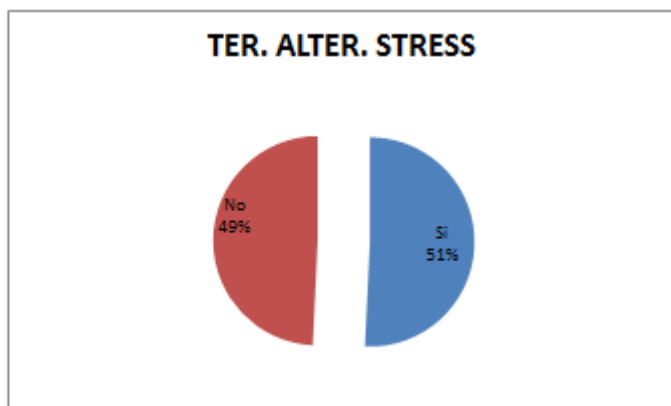
CONS SOB. LAB	
Si	772
No	808



6. cree usted que las terapias alternativas podrían servir para disminuir el grado de estrés?

- a. Si b. No

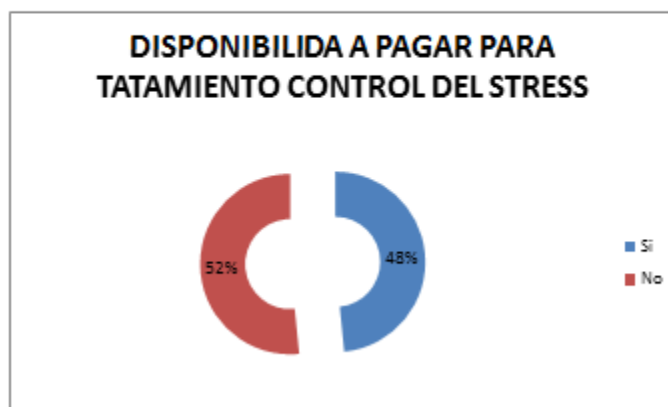
TER. ALTE. STRESS	
Si	802
No	778



7. Estaría Dispuesto a Pagar por un servicio de control de tratamiento para el estrés?

- a. Si b. No

DISP. TRAT. STRESS	
Si	765
No	815



8. Pagaría \$60.000 mensualmente para recibir este servicio.

- a. Si b.No

A1	
Si	819
No	761



9. Pagaría \$70000 mensualmente para recibir este servicio.

- a. Si b. No

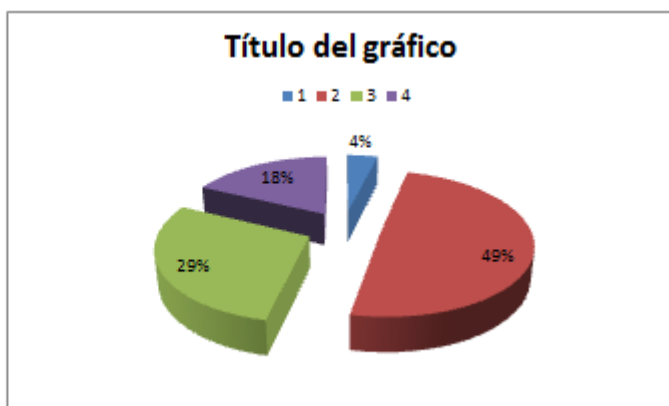
A2	
Si	267
No	1313



10.Cuál sería el precio adecuado para obtener el servicio

- a. \$60.000 b. \$63.000 c. \$67.000 d. \$70.000

TARIFAS		
1	60000	61
2	63000	782
3	65000	454
4	70000	283



ANEXO 4 – ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE RESULTADOS

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ESTADO DE RESULTADOS						
Ingresos		102.002.563	130.867.499	155.677.028	175.990.982	201.411.901
Costos		1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Gastos		58.760.146	56.832.697	59.717.399	62.390.494	65.399.693
Utilidad Operacional		42.242.417	73.034.802	94.959.629	112.600.487	135.012.208
Gastos financieros		1.200.968	779.967	292.253	0	0
Utilidad antes de impuestos		41.041.450	72.254.835	94.667.375	112.600.487	135.012.208
Impuesto de renta		13.954.093	24.566.644	32.186.908	37.158.161	44.554.029
Utilidad Neta		27.087.357	47.688.191	62.480.468	75.442.326	90.458.180
Reserva legal		2.708.736	4.768.819	6.248.047	7.544.233	9.045.818

BALANCE GENERAL

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
BALANCE GENERAL						
ACTIVOS	66.250.000	32.773.285	-20.394.380	-64.490.839	-95.143.211	-113.943.158
Activos corrientes	50.000.000	18.298.285	-33.094.380	-75.415.839	-104.293.211	-121.318.158
Disponibles	50.000.000	9.798.012	-44.000.073	-88.389.002	-118.959.213	-138.102.483
Cuentas « cobrar		8.500.214	10.905.625	12.973.086	14.665.915	16.784.325
Inventarios		60	68	77	87	0
IFMP + insumos		60	68	77	87	0
IFPT		0	0	0	0	0
Activos Fijos	15.500.000	13.800.000	12.100.000	10.400.000	8.700.000	7.000.000
Maquinaria y equipo	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000
Depreciacion acumulada		1.000.000	2.000.000	3.000.000	4.000.000	5.000.000
Equipo de computo	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000	1.500.000
Depreciacion acumulada		300.000	600.000	900.000	1.200.000	1.500.000
Muebles y enseres	4.000.000	4.000.000	4.000.000	4.000.000	4.000.000	4.000.000
Depreciacion acumulada		400.000	800.000	1.200.000	1.600.000	2.000.000
Intangibles	750.000	675.000	600.000	525.000	450.000	375.000
Marca	750.000	675.000	600.000	525.000	450.000	375.000
PASIVOS	9.300.000	11.930.583	11.348.337	8.040.388	8.299.612	8.571.768
Pasivo corrientes	2.656.762	8.365.107	11.348.337	8.040.388	8.299.612	8.571.768
Obligaciones fin corrientes	2.656.762	3.077.762	3.565.476	0	0	0
Proveedores		122	145	176	203	214
Obligaciones laborales		5.169.920	7.632.218	7.861.184	8.097.020	8.339.930
Obligaciones fiscales		117.303	150.498	179.029	202.390	231.624
Renta por pagar		0	0	0	0	0
ICA por pagar		117.303	150.498	179.029	202.390	231.624
Pasivos a Largo Plazo	6.643.238	3.565.476	0	0	0	0
Obligaciones financieras a largo pla	6.643.238	3.565.476	0	0	0	0
PATRIMONIO	56.950.000	84.037.357	131.725.548	194.206.016	269.648.342	360.106.522
Capital	56.950.000	56.950.000	56.950.000	56.950.000	56.950.000	56.950.000
Reserva legal		2.708.736	7.477.555	13.725.602	21.269.834	30.315.652
Utilidad del ejercicio		24.378.621	42.919.372	56.232.421	67.898.094	81.412.362
Utilidad del ejercicio A.A		0	24.378.621	67.297.993	123.530.414	191.428.508
SUMA PASIVO Y PATRIMONIO	66.250.000	95.967.940	143.073.885	202.246.404	277.947.955	368.678.290

FLUJO DE CAJA

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
FLUJO DE CAJA - EFECTIVO						
Operación	0	-36.344.259	-49.940.356	-40.531.199	-30.570.211	-19.143.270
Ingresos	0	93.502.350	128.462.088	153.609.567	174.298.152	199.293.491
Ventas		93.502.350	128.462.088	153.609.567	174.298.152	199.293.491
Egresos	0	129.846.609	178.402.444	194.140.766	204.868.363	218.436.761
Compras		8.663	10.452	12.619	14.577	15.376
MDD		31.931.200	68.018.272	72.366.020	74.537.001	76.773.111
Supervisor		9.834.810	10.819.774	11.144.367	11.478.698	11.823.059
Gastos CIF		18.000.000	18.540.000	19.096.200	19.669.086	20.259.159
Nomina administrativa		31.931.200	35.129.136	36.183.010	37.268.500	38.386.555
Gastos generales		12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
Gastos de constitución y preoperativos		5.000.000	0	0	0	0
Ventas fijos		1.500.000	1.545.000	1.591.350	1.639.091	1.688.263
Ventas variable		5.100.128	6.543.375	7.783.851	8.799.549	10.070.595
ICA		586.515	869.791	1.045.641	1.190.977	1.360.508
Impuestos de renta		13.954.093	24.566.644	32.186.908	37.158.161	44.554.029
Inversion	-16.250.000					
Egresos	16.250.000					
Maquinaria y equipo	10.000.000					
Equipo de computo	1.500.000					
Muebles y enseres	4.000.000					
Marca	750.000					
Financiacion	66.250.000	-3.857.729	-3.857.729	-3.857.729	0	0
Ingresos	66.250.000	0	0	0	0	0
Aportes de socios	56.950.000					
Desembolso del credito	9.300.000					
Egresos	0	3.857.729	3.857.729	3.857.729	0	0
Abono a capital		2.656.762	3.077.762	3.565.476	0	0
Intereses		1.200.968	779.967	292.253	0	0
Dividendos						
Saldo del periodo	50.000.000	-40.201.988	-53.798.085	-44.388.928	-30.570.211	-19.143.270
Saldo acumulado	50.000.000	9.798.012	-44.000.073	-88.389.002	-118.959.213	-138.102.483

FLUJO DE CAJA LIBRE

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Flujo de Caja Libre						
Utilidad Operacional		42.242.417	73.034.802	94.959.629	112.600.487	135.012.208
Impuesto oper		14.362.422	24.831.833	32.286.274	37.158.161	44.554.029
Utilidad Oper*(1-tx)		27.879.996	48.202.970	62.673.355	75.442.326	90.458.180
Depreciaciones		1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000	1.700.000
Amortizaciones		75.000	75.000	75.000	75.000	75.000
Variacion del CT		3.212.929	-90.096	1.809.942	1.433.615	1.846.167
Inversion	66.250.000					
Recuperacion						65.212.557
FCL	-66.250.000	26.442.067	50.068.066	62.638.413	75.783.711	155.599.570
VPN	178.311.022					
Rentb	45,43%					
Costo de oportunidad	12,00%					